جعفری باقی آبادی، سمیه؛ حسن زاده، محمد؛ زندیان، فاطمه (۱۳۹۸). مقایسهٔ اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری. *پژوهشنامه کتابداری واطلاع‌رسانی*، ۹ (۱)، ۳۳۰- ۳۴۹.

مقایسهٔ اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری

سمیه جعفری باقی آبادی[۱]، محمد حسن زاده[۲]، فاطمه زندیان[۳]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۱/۲۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۲/۲۲ DOI: 10.22067/riis.v0i0.72132

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف بررسی مقایسه‌ای اثربخشی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری انجام گرفته است. همچنین به بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌ها و مقایسه آن‌ها با استاندارد کتابخانه‌های عمومی پرداخته است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی است. این پژوهش از نظر گردآوری اطلاعات در دسته پژوهش‌های آمیخته قرار می‌گیرد. برای محاسبه اثربخشی از پرسش‌نامه و از سیاهه ارزیابی جهت بررسی وضعیت موجود کتابخانه‌ها استفاده شده است. جامعهٔ آماری این پژوهش، کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است که بعد از نمونه‌گیری طبقه‌ای به‌طور تصادفی ۱۹کتابخانه عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و ۳۰ کتابخانه وابسته به شهرداری انتخاب شدند.

یافته‌ها: میزان اثربخشی کتابخانه‌های وابسته به نهاد بیشتر از کتابخانه‌های وابسته به شهرداری است. در کتابخانه‌های نهاد بین حجم مجموعه، مدرک تحصیلی مدیر و میانگین اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع همبستگی مستقیم و معناداری وجود دارد. در کتابخانه‌های شهرداری بین مدرک تحصیلی مدیر، تعداد کتابداران متخصص، تعداد رایانه‌های قابل استفاده برای کاربران و کارکنان و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: باتوجه‌به نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگی و اجتماعی و مدیریت چندگانه این کتابخانه‌ها در کشور ضروری است اثربخشی این کتابخانه‌ها که در راستای ارزیابی عملکرد آنهاست مورد سنجش قرار گیرد. زیرا دلیل اصلی سنجش اثربخشی نزدیک تر شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه و به عبارتی برنامه‌ریزی برای ارتقای وضعیت کتابخانه‌های عمومی است. یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند در شناسایی نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌های عمومی همزمان بادرنظر داشتن استاندارد کتابخانه عمومی از یک‌سو و بررسی انتظارات و ادراک کاربران کتابخانه ازسوی‌دیگر، کمک کند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، اثربخشی، استاندارد کتابخانه عمومی، سازمان فرهنگی هنری شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

---

۱ . کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه تربیت مدرس jafari.somayyeh@gmail.com

۲ . دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس (نویسنده مسئول)، hasanzadeh@modares.ac.ir

۳ . استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس zandian@modares.ac.ir

مقدمه

با پیچیدگی‌های فزایندهٔ جامعه و توسعهٔ سریع فناوری و ارتباطات، کتابخانه‌های عمومی عرصه‌های چندگانه اطلاع‌رسانی، آموزش و یادگیری مادام‌العمر، فرهنگ و پژوهش و تفریح و سرگرمی را در بر می‌گیرند به‌طوریکه امروزه، از آن به منزله قلب جامعه و دانشگاه مردم تعبیر می‌شود (IFLA, 2010). این کتابخانه‌ها برای اینکه بتوانند در راستای ایفای مؤثر نقش خود، همسو و هماهنگ با توسعهٔ علمی و فرهنگی جامعهٔ استفاده‌کننده حرکت کنند باید خود را با تغییرات، موجود هماهنگ کنند. چنانچه این امر باتوجه‌به اهداف و مأموریت‌های آن‌ها و نیازهای استفاده‌کنندگان صورت گیرد می‌توان انتظار موفقیت بیشتری از خدمات این کتابخانه‌ها داشت (حسن‌زاده، ۱۳۸۷).

ازسویی‌دیگر، یکی از وظایف مسئولان سازمان‌ها و کتابخانه‌ها در راستای برنامه‌ریزی، سازماندهی و اجرا، تصمیم‌گیری است. این تصمیم‌گیری‌ها باید بر اساس نتایج ارزیابی‌های انجام شده و متناسب با فرایندهای کاری سازمان موردنظر صورت پذیرد. در رهنمودهای ایفلا نیز برای توسعه کتابخانه‌های عمومی یک سری شاخص‌ها برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و میزان تحقق اهداف کتابخانه‌ها معرفی شده است. این شاخص‌ها عبارت‌اند از: شاخص‌های استفاده و خدمات، شاخص‌های منابع اطلاعاتی، شاخص‌های منابع انسانی، شاخص‌های کیفیتی و شاخص‌های هزینه (IFLA, 2010). یکی از مهمترین معیارهای ارزیابی عملکرد یک کتابخانه، میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است که به عنوان جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان اثربخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود (Harinarayana, 2008). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌تواند چشم انداز مناسبی برای برنامه‌ریزی‌های آتی پیش روی مدیران کتابخانه‌ها قرار دهد. نکته مهم در ارتقای خدمات کتابخانه‌ها، هماهنگ ساختن خدمات ارائه شده بر اساس انتظارات و نیازهای استفاده‌کنندگان از کتابخانه است.

بنابراین یکی از مفاهیمی که برای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی می‌تواند به کار گرفته شود اثربخشی است. اثربخشی یا سودمندی عبارت است از درجه و میزان نیل به هدف‌های تعیین شده (فرج‌پهلو، ۱۳۹۶). هر اندازه نتایج به‌دست آمده (ستاده) با هدف‌های پیش‌بینی‌شده بیشتر تطبیق کند، به همان اندازه اثربخشی نیز بیشتر می‌شود. به بیان دیگر منظور این است که تا چه میزان در اثر تلاش‌های انجام شده در کتابخانه‌ها، نتایج و هدف‌های مورد نظر و از قبل تعیین شده، به‌دست آمده است (حسن‌زاده، ۱۳۸۷). در این راستا جمع‌آوری آمار مربوط به منابع، کارمندان، خدمات، جریان مواد و منابع کتابخانه، فعالیت‌ها و غیره

می‌تواند اطلاعاتی را برای برنامه‌ریزی فراهم کرده، نشانگر مسئولیت‌ها باشد و به تصمیم‌گیری‌های مدیریت آگاه کمک کند.

سنجش اثربخشی باتوجه‌به ماهیت کیفی خود دارای پیچیدگی‌های زیادی نیز است. از آنجایی که هسته اصلی اثربخشی را دستیابی به اهداف و رضایت کاربران تشکیل می‌دهد، برای سنجش اثربخشی کتابخانه‌ها، به صورت همزمان می‌توان علاوه بر میزان همسو بودن وضعیت موجود با اهداف و مأموریت‌های محوله، شاخص‌های متعدد دیگری مانند نظرسنجی از کاربران را نیز مورد توجه قرار داد (دفت،[1] ۱۳۸۱). اساساً استفاده از دیدگاه کاربران در سنجش کیفیت خدمات و ارزیابی اثربخشی کتابخانه‌ها اطمینان بیشتری دارد (حسن‌زاده، ۱۳۸۷).

در حال حاضر در کشور ما بیشتر کتابخانه‌های عمومی زیر نظر دو سازمان یعنی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و شهرداری‌ها فعالیت می‌کنند. سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران یکی از سازمان‌های وابسته به شهرداری تهران است که مدیریت این کتابخانه‌ها و دیگر مراکز فرهنگی و هنری وابسته به شهرداری را بر عهده دارد. این پژوهش در پی آن است که دریابد با وجود فعالیت دو نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران در راستای راه‌اندازی و مدیریت کتابخانه عمومی، این دو سازمان تا چه اندازه توانسته‌اند به اهداف از پیش تعیین شده دست پیدا کنند. به‌عبارت‌دیگر، فعالیت مهم دو نهاد مذکور، در راستای راه‌اندازی و مدیریت کتابخانه‌های عمومی تا چه میزان اثربخش بوده است. بنابراین سوالات زیر در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند؛

۱) وضعیت موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری به لحاظ مدیریت، نیروی انسانی، منابع، فناوری اطلاعات، مساحت و اعضا تا چه اندازه با مأموریت‌های آن‌ها انطباق دارند؟

۲) میزان اثربخشی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری از منظر کاربران این کتابخانه‌ها چقدر است؟

۳)کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به لحاظ وضعیت موجود این کتابخانه‌ها و اثربخشی آن‌ها در مقایسه با یکدیگر از چه جایگاهی برخوردار هستند؟

1.Deft

بر این اساس، این فرضیه‌ها که بین «تعداد منابع، مدرک تحصیلی مدیران، تعداد کتابداران متخصص و میزان استفاده از فناوری اطلاعات درکتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد» مورد آزمون قرار گرفت.

پیشینهٔ پژوهش

باتوجه‌به اهمیت اثربخشی کتابخانه‌ها یا میزان رضایت کاربران آنها، به خصوص در حوزهٔ کتابخانه‌های عمومی پژهش‌های زیادی صورت گرفته است. پس از جستجوهای صورت گرفته به نظر می‌رسد پژهش‌های اندکی در رابطه با تأثیر وضع موجود کتابخانه در میزان اثربخشی آن در ابعاد مختلف انجام گرفته است. پژوهش‌های صورت گرفته عوامل مختلفی را در ارتباط با اثربخشی کتابخانه‌ها و یا افزایش میزان رضایت کاربران یافته‌اند. مهدوی (۱۳۷۸) به‌کارگیری متخصصان اطلاع‌رسانی را در بهبود اثربخشی نظام اطلاع‌رسانی مؤثر می‌داند. نوروزی چاکلی (۱۳۸۷) تقویت استفاده از منابع الکترونیکی، اشاعه حجم وسیعی از منابع متنوع عمومی و تخصصی تمام متن به زبانهای شرقی و لاتین، روزآمدسازی مداوم پایگاه‌های اطلاعاتی و موارد مشابه را در اثربخشی مرکز منطقه‌ای شیراز مؤثر دانست. محمدبیگی (۱۳۸۷) نیز تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت و وجود منابع و دسترس پذیر بودن آن‌ها را عواملی می‌داند که پاسخ‌گویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است. در پژوهش تفرشی و مولوی (۱۳۹۱) درباره کتابخانه‌های عمومی بعد کارکنان بیش از سایر ابعاد از نظر کاربران از اهمیت برخوردار بوده است. پژوهش اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۱۳۹۳) موفقیت نسبی کتابخانه‌های دانشگاهی در طراحی صفحات وب سایت کتابخانه، کارمندان آماده و منابع کتابخانه را در بهبود رضایت کاربران مؤثر می‌داند.

پازی (Posey, 2009) در پژوهش خود ارتباط قوی بین بودجه کتابخانه و اثربخشـی منابع را نشـان داد. عاصـمی، کاظمی‌پور و اشـرفی‌ریزی (Asemi, Kazempour, and Ashrafi Rizi, 2010) مهمترین عوامل مؤثر در کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را نیروی انسانی مناسب و داشتن کارمندانی مودب می‌داند. کوفی، توماس، بشـیرو، منکازی و نوسـوا (Kofi, Thomas, Bashiru, Munyakazi & Nicholas, 2012) قابلیت دسترسی به منابع، آموزش‌های مناسب کاربران، امکانات اینترنت قابل اعتماد و همچنین رفتار دوسـتانه کارکنان کتابخانه، چهار بخش خدمات کتابخانه می‌دانند که بر رضـایت کاربران تأثیر می گذارند. مک کفری (McCaffrey, 2013) فراهم آوری منابع جدید در عملکرد کتابخانه را تأثیرگذار می‌داند. در پژوهش یانگ و لوئیس (Young & Louise, 2017) بودجه، کارمندان و تعداد منابع

بیشتر در راستای عملکرد بهتر و استفاده بیشتراز کتابخانه‌های عمومی لندن در مقایسه باکتابخانه‌های عمومی سئول گزارش شده است.

وجود پژوهش‌ها و مقالات انتشار یافته در حوزه رضایت کاربران یا اثربخشی کتابخانه‌ها و همچنین سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی و بررسی سطح حداقل و حداکثر انتظارات کاربران و سطح کنونی خدمات کتابخانه ها حاکی از آن است که بین انتظارات کاربران و وضعیت واقعی خدمات کتابخانه‌های عمومی کشور شکاف وجود دارد. به‌عبارت‌دیگر، هنوز کتابخانه‌های عمومی نتوانسته‌اند حداکثر انتظارات کاربران خود را تامین نمایند. هر چند در پیشینه‌های مرتبط بررسی شده، عواملی بطور جداگانه مانند به کارگیری متخصصان، تنوع منابع، بودجه و... جهت بهبود اثربخشی کتابخانه‌ها مؤثر شناخته شده است، اما بررسی جامعی از وضع موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی هنری شهرداری مانند تعداد منابع، وجود مدیریت متخصص، تعداد کارکنان متخصص، مساحت کتابخانه، وضعیت فناوری اطلاعات و انطباق آن‌ها با استاندارد کتابخانه عمومی از یک‌سو و سنجش اثربخشی کتابخانه‌های عمومی ازسوی‌دیگر، و بررسی ارتباط میان عوامل فوق و میزان اثربخشی کتابخانه‌های عمومی در ابعاد مختلف کارکنان، فضا، منابع و خدمات به‌طور مشخص انجام نشده است؛ این رویکرد در مسألهٔ پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفته است.

روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف و نوع، کاربردی و از نظر شیوهٔ گردآوری داده‌ها، به روش پیمایشی انجام شده است. پژوهش حاضر از نظر ابزار گردآوری اطلاعات در دسته پژهش‌های آمیخته قرار می‌گیرد. ابتدا با استفاده از پرسش‌نامه لایب‌کوال[1] به بررسی اثربخشی کتابخانه‌های عمومی پرداخته شد. سپس با استفاده از سیاهه ارزیابی[2] اطلاعات لازم از وضعیت موجود این کتابخانه‌ها به لحاظ مدیریت، نیروی انسانی، منابع، میزان استفاده از فناوری اطلاعات و مساحت آن‌ها گردآوری و با استاندارد کتابخانه‌های عمومی ایفلا (IFLA, 2010) مقایسه گردید. آنگاه به ارتباط بین وضعیت موجود و میزان اثربخشی کتابخانه‌ها پرداخته شده است.

1. Libqual
2. Check List

پرسش‌نامه لایب‌کوال به عنوان یک روش استاندارد، قابل اعتماد و معتبر در ارزیابی اثربخشی، همزمان علاوه بر استفاده از شاخص‌های ارزیابی منابع و داده‌ها از معیارهای ستاده‌محور نیز استفاده می‌کند (Nolan, 2011). این ابزار اثربخشی کتابخانه را در سه بعد تأثیرگذاری خدمات (کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از کارکنان) کنترل اطلاعات (کتابخانه به عنوان مجموعه‌ای از منابع) و کیفیت فیزیکی و مکانی (کتابخانه به عنوان یک مکان و فضا) ارزیابی می‌کند (Saunders, 2007). اهمیت و فایده مهم این ابزار این است که مبنایی برای تعیین میزان شکاف بین انتظارات حداقلی و حداکثری کاربران و وضعیت واقعی خدمات کتابخانه در اختیار قرار می‌دهد (حریری و اقنائی، ۱۳۸۷). در این پژوهش برای تعیین اثربخشی از میانگین امتیازات داده شده به سطح واقعی کیفیت خدمات استفاده شده است. از آنجا که پرسش‌نامه مذکور در پژوهش‌های بسیاری در داخل و خارج کشور مورد ارزیابی، تأیید و استفاده قرار گرفته است، بنابراین از روایی و پایایی لازم برخوردار است.

جامعه آماری پژوهش، کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری و اعضای آن‌ها است که در زمان انجام این پژوهش ۳۷ کتابخانه وابسته به نهاد و ۷۰ کتابخانه وابسته به شهرداری در شهر تهران مستقر بودند. همچنین تعداد اعضای کتابخانه‌های وابسته به نهاد در حدود ۴۰۰۰۰ و اعضای کتابخانه‌های وابسته به شهرداری در حدود ۶۰۰۰۰ نفر است که پس از نمونه‌گیری طبقه‌ای به‌طور تصادفی تعداد ۱۹ کتابخانه وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و ۳۰ کتابخانه وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری واقع در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران انتخاب و بررسی شدند. در جدول ۱ همان‌گونه که مشاهده می‌شود، اسامی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند آمده است. در مجموع ۷۰۰ پرسش‌نامه بین کاربران این کتابخانه‌ها به‌طور تصادفی توزیع شد. پس از حذف پرسش‌نامه‌های ناقص تعداد ۵۱۲ پرسش‌نامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

جدول ۱. اسامی کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی وابسته به نهاد و شهرداری

منطقه شهرداری	کتابخانه‌های نهاد	کتابخانه‌های شهرداری
۱	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	امیرکبیر
۲	شهید چمران، اشرفی اصفهانی	مولانا ، علامه طرشتی
۳	ارغوان	هنر
۴	شقایق	حکیمیه ، سلامت
۵	آسیا	فردوس ، علامه جعفری
۶	شهید دستغیب	سرو

منطقه شهرداری	کتابخانه‌های نهاد	کتابخانه‌های شهرداری
۷	رسالت	اندیشه
۸	شهید آیت	گلستان
۹	شهرک توحید	مهرآباد
۱۰	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	هدی
۱۱	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	آفتاب ، قدیریان
۱۲	پارک شهر	طالقانی ، خواجو
۱۳	باباطاهر	امام خمینی
۱۴	پیروزی	در این منطقه شهرداری دارای کتابخانه نبوده
۱۵	فلسطین(درجه ۶)	ابن سینا (درجه ۳)، خاوران (درجه ۱)
۱۶	شهید مطهری	شهید فهمیده
۱۷	معراج	بهاران
۱۸	امام زاده زید	قائم ، حکیمی
۱۹	خلیج فارس	مهر
۲۰	شیخ کلینی	شیخ صدوق ، کلینی
۲۱	در این منطقه نهاد دارای کتابخانه نبوده	لاهیجی
۲۲	حضرت فاطمه	پرتو ، پندار

یافته‌ها

در این بخش به صورت تحلیلی و با استفاده از آزمون‌های مناسب به بررسی سؤالات پژوهش وفرضیه‌ها پرداخته می‌شود.

پرسش ۱: وضعیت موجود کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به لحاظ مدیریت، نیروی انسانی، منابع، میزان استفاده از فناوری اطلاعات، مساحت و اعضا تا چه اندازه با مأموریت‌های آن‌ها انطباق دارند ؟

برای پاسخ به این سؤال از آنجایی که اهداف و معیارهای کمی برای وضعیت موجود جهت سنجش اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری به صورت مشخص بیان نشده بودند، هر یک از موارد فوق با استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) مقایسه گردیده‌اند. در جدول ۲ این استانداردها به‌طور خلاصه آمده‌اند.

جدول۲. استاندارد کتابخانه‌های عمومی

موارد	شرح استاندارد
مدیریت	مدیر کتابخانه باید متخصص یعنی دارای تحصیلات کارشناسی به بالا در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی باشد.
کتابدار متخصص	۴۰ درصد کل کارمندان کتابخانه باید کتابدار باشند. ازسویی‌دیگر، وجود یک کتابدار متخصص برای دو هزار عضو ضروری است.
کل کارکنان	برای واحدهای اداری که دارای دو هزار خواننده هستند و خدمات کتابخانه‌ای را برای کودکان و بزرگسالان عرضه می‌دارند وجود یک کتابدار تمام وقت و یک معاون دفتری (که لزوما دارای تحصیلات کتابداری نیست) لازم است.
تعداد منابع	تعداد حداقل دو جلد کتاب برای هر یک از اعضای کتابخانه ضروری است
فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های اعضا)	کتابخانه‌هایی که به جمعیت بیش از ۷۵۰۰ نفر خدمات ارائه می‌دهند حداقل به دو پایانه نیاز دارند. ازسوی‌دیگر، باید اپک‌ها را به ازای هر ۱۰۰۰۰نفر دو اپک[1] در نظر گرفت.
فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های کارکنان	به ازای هریک از کارکنان تمام وقت باید یک پایانه در محیط کاری آنان موجود باشد.
فناوری اطلاعات (تعداد چاپگر)	کارکنان باید به یک چاپگر لیزری و رنگی دسترسی داشته باشند. حداقل ۲۵ درصد کامپیوترها باید برای استفاده عمومی به چاپگر متصل باشند.
فناوری اطلاعات (دسترسی به اینترنت)	کاربران باید به شبکه اینترنت دسترسی داشته باشند.
مساحت ساختمان	استاندارد جهانی وجود ندارد، چرا که نیازهای منحصر بفرد هر جامعه درباره فضایی که به کتابخانه اختصاص می‌یابد، به عنوان عامل اولیه مدنظر است. در مورد کتابخانه عمومی در ایران، به‌طور مشخص استانداردی تعیین نشده است.
تعداد اعضا	حداقل اعضای کتابخانه‌ها باتوجه‌به شاخص‌های مختلف بومی مانند شاخص‌های جمعیتی، علمی، فرهنگی و... تعیین می‌گردد.

در ادامه و در جدول ۳، توزیع فراوانی مربوط به وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی و مقایسه آن با استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) گزارش شده است:

1 . Opac

جدول ۳. توزیع فراوانی وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و شهرداری و مطابقت با استاندارد کتابخانه عمومی

وضعیت موجود		کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			کتابخانه‌های وابسته به نهاد		
		تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد	تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد
تحصیلات مدیر	مدیر متخصص	۲۲	٪۷۳	ندارد	۸	٪۴۲	ندارد
	مدیر غیرمتخصص	۸	٪۲۷		۱۱	٪۵۸	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
کتابدار متخصص	یک کتابدار	۱۰	٪۳۳	ندارد	۱۱	٪۵۸	دارد
	از ۲ تا ۳ کتابدار	۱۲	٪۴۰		۴	٪۲۱	
	سه یا بیشتر	۳	٪۱۰		۱	٪۵	
	نداشته است	۵	٪۱۷		۳	٪۱۶	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
کتابدار غیرمتخصص	یک کتابدار	۶	٪۲۰	ندارد	۱۰	٪۵۳	ندارد
	سه یا بیشتر	۶	٪۲۰		۱	٪۵	
	از ۲ تا ۳ کتابدار	۱۲	٪۴۰		۵	٪۲۶	
	نداشته است	۶	٪۲۰		۳	٪۱۶	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
کل کارکنان	کمتر از ۳ نفر	۷	٪۲۳	دارد	۱۳	٪۶۸	دارد
	از ۴ تا ۶ نفر	۱۹	٪۶۳		۵	٪۲۶	
	بالاتر از ۶ نفر	۴	٪۱۳		۱	٪۵	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	

در جدول ۴، توزیع فراوانی مربوط به وضعیت فناوری اطلاعات کتابخانه‌های عمومی و مقایسه آن با استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) گزارش شده است:

جدول ٤. توزیع فراوانی وضعیت فناوری اطلاعات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و شهرداری و مطابقت با استاندارد کتابخانه عمومی

وضعیت موجود		کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			کتابخانه‌های وابسته به نهاد		
		تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد	تعداد	درصد	مطابقت با استاندارد
فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های اعضا)	۱	۲۰	٪۶۷	دارد	۴	٪۲۱	دارد
	۲	۷	٪۲۳		۱۴	٪۷۴	
	۳	۱	٪۳		۰	٪۰	
	۴	۱	٪۳		۱	٪۵	
	نداشته است	۱	٪۳		۰	٪۰	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
فناوری اطلاعات (تعداد رایانه‌های کارکنان)	۱	۵	٪۱۷	ندارد	۰	٪۰	دارد (نسبت کامپیوتر به کارکنان۱/۴۴ برای هر نفر)
	۲	۶	٪۲۰	(نسبت کامپیوتر به کارکنان ۰/۶۴ برای هر نفر)	۱	٪۵	
	۳	۱۱	٪۳۷		۴	٪۲۱	
	۴	۴	٪۱۳		۷	٪۳۷	
	۵	۲	٪۷		۵	٪۲۶	
	۶	۱	٪۳		۰	٪۰	
	بیش از ۷ تا	۱	٪۳		۲	٪۱۱	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
فناوری اطلاعات(تعداد چاپگر)	۱	۲۱	٪۷۰	ندارد	۰	٪۰	ندارد
	۲	۷	٪۲۳		۱۳	٪۶۸	
	۳	۰	٪۰		۳	٪۱۶	
	۴	۱	٪۳		۰	٪۰	
	۷	۰	٪۰		۱	٪۵	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
فناوری اطلاعات(دسترسی به اینترنت)	دسترسی به اینترنت	۰	٪۰	ندارد	۰	٪۰	ندارد

در جدول ۵، توزیع فراوانی مربوط به وضعیت مجموعه، مساحت و اعضای کتابخانه‌های عمومی و مقایسه آن با استاندارد کتابخانه‌های عمومی (IFLA, 2010) گزارش شده است:

جدول ۵. توزیع فراوانی تعداد منابع، مساحت و تعداد اعضا کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و شهرداری و مطابقت با استاندارد کتابخانه عمومی

وضعیت موجود		کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			کتابخانه‌های وابسته به نهاد		
		تعداد	**درصد**	**مطابقت با استاندارد**	**تعداد**	**درصد**	**مطابقت با استاندارد**
منابع	زیر ۱۰۰۰۰	۳	٪۱۰	دارد (نسبت کتاب به هر عضو ۹)	۶	٪۳۲	دارد (نسبت کتاب به هر عضو ۱۰)
	از ۱۰۰۰۰ تا ۳۰۰۰۰	۲۱	٪۷۰		۱۲	٪۶۳	
	بالاتر از ۳۰۰۰۰	۶	٪۲۰		۱	٪۵	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
	میانگین مجموعه	۲۵۹۸۷			۱۵۹۳۴		
مساحت	کمتر از ۵۰۰ متر مربع	۱۶	٪۵۳	ندارد	۱۴	٪۷۴	ندارد
	بیش از ۵۰۰ متر مربع	۱۲	٪۴۰		۵	٪۲۶	
	نامشخص	۲	٪۷		۰	٪۰	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	
	میانگین مساحت	۸۳۴/۴۶			۶۶۷/۷۴		
تعداد اعضا	کمتر از ۱۰۰۰ نفر	۲	٪۷	–	۵	٪۲۶	–
	از ۱۰۰۱ تا ۲۰۰۰ عضو	۹	٪۳۰		۸	٪۴۲	
	بالاتر از ۲۰۰۰ عضو	۱۸	٪۶۰		۶	٪۳۲	
	نامشخص	۱	٪۳		۰	٪۰	
	کل	۳۰	٪۱۰۰		۱۹	٪۱۰۰	

همان‌گونه که جدول ۳ تا ۵ نشان می‌دهد کتابخانه‌های نهاد در ۴۴ درصد و کتابخانه‌های شهرداری در ۲۲ درصد موارد مورد بررسی، به استانداردهای موجود دست یافته‌اند.

پرسش ۲: میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران از این کتابخانه‌ها چقدر است؟

با استفاده از آزمون t، میزان حداقل و حداکثر انتظار (سطح مطلوب) و همچنین میزان رضایت از سطح کنونی کتابخانه برای سه بعد کارکنان، خدمات و منابع و فضا سنجیده می‌شود. به‌عبارت‌دیگر، هدف

پاسخ‌گویی به این سؤال این است که میزان انتظارات و رضایت مراجعه‌کنندگان به چه میزان است. در ادامه به مقایسه میزان انتظارات از سطح واقعی خدمات خواهیم پرداخت:

جدول۶. نتایج آمار توصیفی میزان انتظارات حداکثری و حداقلی و میزان خدمات کنونی کتابخانه‌ها

سطوح	کتابخانه‌های وابسته به شهرداری			کتابخانه‌های وابسته به نهاد		
	میانگین	تعداد	انحراف معیار	میانگین	تعداد	انحراف معیار
کارکنان-حداقل	۵/۹۹	۲۳۷	۱/۶۱	۵/۸۱	۲۷۰	۱/۷۷
کارکنان-کنونی	۶/۱۶	۲۳۷	۱/۶۴	۶/۴۸	۲۷۰	۱/۵۷
کارکنان-حداکثر	۷/۹۹	۲۳۷	۱/۱۷	۷/۷۴	۲۷۰	۱/۱۸
منابع-حداقل	۵/۵۶	۲۳۰	۱/۸۶	۵/۳۲	۲۶۲	۱/۷۷
منابع-کنونی	۴/۵۲	۲۳۰	۱/۸۵	۴/۹۳	۲۶۲	۱/۸۱
منابع-حداکثر	۷/۶۴	۲۳۱	۱/۶۷	۷/۳۵	۲۶۲	۱/۴۹
فضا-حداقل	۶/۱۴	۲۲۷	۱/۹۲	۵/۷۲	۲۵۵	۲/۱۳
فضا-کنونی	۵/۷۲	۲۲۷	۲/۰۲	۵/۷۸	۲۵۵	۲/۰۱
فضا-حداکثر	۷/۸۹	۲۲۷	۱/۵۰	۷/۷۱	۲۵۵	۱/۵۴
حداقل انتظارات	۵/۸۴	۲۳۷	۱/۵۹	۵/۵۷	۲۷۰	۱/۶۵
سطح کنونی	۵/۳۸	۲۳۷	۱/۵۲	۵/۶۶	۲۷۰	۱/۴۶
حداکثر انتظارات	۷/۸۳	۲۳۷	۱/۳۲	۷/۵۴	۲۷۰	۱/۲۲

جدول ۷. نتایج آزمون t زوجی برای مقایسه میزان انتظارات حداقلی و حداکثری با سطح کنونی خدمات

سطوح	کتابخانه‌های وابسته به شهرداری				کتابخانه‌های وابسته به نهاد			
	میانگین تفاوت	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین تفاوت	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
کارکنان-حداقل - کارکنان-کنونی	-۰/۱۷	-۱/۴۴	۲۳۶	۰/۱۵۱	-۰/۶۸	-۶/۲۰	۲۶۹	۰/۰۰۰
کارکنان-حداکثر - کارکنان-کنونی	۱/۸۳	۱۶/۶۹	۲۳۶	۰/۰۰۰	۱/۲۶	۱۳/۷۲	۲۶۹	۰/۰۰۰

سطوح	کتابخانه‌های وابسته به شهرداری				کتابخانه‌های وابسته به نهاد			
	میانگین تفاوت	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین تفاوت	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
منابع-حداقل – منابع-کنونی	۱/۰۴	۶/۳۸	۲۲۹	۰/۰۰۰	۰/۳۹	۲/۶۹	۲۶۱	۰/۰۰۸
منابع-حداکثر – منابع-کنونی	۳/۱۱	۱۹/۵۳	۲۳۰	۰/۰۰۰	۲/۴۱	۱۷/۲۱	۲۶۱	۰/۰۰۰
فضا-حداقل – فضا-کنونی	۰/۴۳	۲/۵۲	۲۲۶	۰/۰۱۲	-۰/۰۷	-۰/۴۳	۲۵۴	۰/۶۶۷
فضا-حداکثر – فضا-کنونی	۲/۱۸	۱۴/۱۰	۲۲۶	۰/۰۰۰	۱/۹۳	۱۴/۴۵	۲۵۴	۰/۰۰۰
حداقل انتظارات – سطح کنونی	۰/۴۶	۳/۵۶	۲۳۶	۰/۰۰۰	-۰/۰۹	-۰/۸۰	۲۶۹	۰/۴۲۶
حداکثر انتظارات – سطح کنونی	۲/۴۵	۲۰/۲۷	۲۳۶	۰/۰۰۰	۱/۸۸	۱۷/۹۴	۲۶۹	۰/۰۰۰

همان‌گونه که ملاحظه می‌گردد برای کتابخانه‌های شهرداری میزان رضایت از کارکنان با حداقل خدمات مورد انتظار، تفاوت معناداری ندارد. از سویی دیگر در بعد کارکنان سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بزرگتر از سطح کنونی است. برای کتابخانه‌های شهرداری در بعد منابع و فضا، سطح حداقل و سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است. به‌عبارت‌دیگر، کتابخانه‌های شهرداری‌ها نتوانسته‌اند حداقل انتظار کاربران از منابع و فضای کتابخانه را برآورده کنند و فاصله سطح کنونی تا سطح حداکثر انتظار کاربران معنادار است. به‌طور کلی برای کتابخانه‌های شهرداری سطح حداقل و سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است.

همان‌گونه که جدول ۷ برای کتابخانه‌های نهاد نشان می‌دهد در بعد کارکنان بین سطح حداقل انتظار با سطح کنونی تفاوت معناداری وجود ندارد. یعنی کتابخانه‌های نهاد در بعد کارکنان توانسته‌اند حداقل سطح انتظارات را برآورده کنند. از سویی دیگر در بعد کارکنان بین سطح حداکثر انتظار با سطح کنونی تفاوت معناداری وجود دارد. در بعد منابع سطح حداقل و سطح حداکثر انتظارات به‌صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است. در بعد فضا سطح حداقل انتظارات با سطح کنونی برابر است. از سویی دیگر در بعد فضا سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است. به‌طور کلی برای کتابخانه‌های نهاد سطح حداقل انتظارات با سطح خدمات ارایه شده در حال حاضر تفاوت معناداری ندارد. یعنی کتابخانه‌های نهاد

توانسته‌اند به‌طور کلی حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده سازند. ازسویی‌دیگر، سطح حداکثر انتظارات به صورت معناداری بیشتر از سطح کنونی است.

پرسش ۳: کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به لحاظ وضعیت موجود در این کتابخانه‌ها و رضایت کاربران (اثربخشی) آن‌ها در مقایسه با یکدیگر از چه جایگاهی برخوردار هستند؟

الف. مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌ها

در جدول ۸ وضعیت موجود کتابخانه‌های وابسته به نهاد و شهرداری مقایسه و تفاوت یا عدم تفاوت معنادار آن‌ها گزارش شده است. در صورت معناداری تفاوت، در مقابل هر یک از موارد نام کتابخانه‌های سازمانی که وضعیت مطلوبتری داشته است ذکر شده است.

جدول ۸. مقایسه وضعیت موجود کتابخانه‌های نهاد و شهرداری

وضعیت موجود	نوع آزمون	تفاوت معنادار
مدیریت متخصص	مجذور کا	دارد (کتابخانه‌های شهرداری)
کتابدار متخصص	مجذور کا	ندارد
تعداد منابع	آزمون t	دارد (کتابخانه‌های شهرداری)
تعداد رایانه اعضا	آزمون t من ویتنی	دارد (کتابخانه‌های نهاد)
تعداد رایانه کارکنان	آزمون t من ویتنی	دارد (کتابخانه‌های نهاد)
تعداد کل رایانه‌ها	آزمون t من ویتنی	دارد (کتابخانه‌های نهاد)
تعداد چاپگر	آزمون t من ویتنی	دارد (کتابخانه‌های نهاد)
مساحت	آزمون t	ندارد

براساس جدول ۸ کتابخانه‌های شهرداری در مدیریت متخصص و تعداد منابع، دارای وضعیت بهتری هستند؛ این در حالی است که کتابخانه‌های وابسته به نهاد از نظر فناوری اطلاعات وضعیت مطلوبتری دارند. میانگین تعداد کتابداران متخصص و مساحت این کتابخانه‌ها در مقایسه با یکدیگر تفاوت معناداری ندارند.

ب. مقایسه میانگین میزان رضایت (اثربخشی) در دو گروه کاربران کتابخانه‌های نهاد و شهرداری

برای مقایسه میانگین دو گروه مستقل (مانند مقایسه میانگین میزان اثربخشی در دو گروه کاربران کتابخانه‌های نهاد و شهرداری) بهترین آزمون، آزمون t مستقل است. فرض صفر و فرض مقابل در این آزمون به صورت زیر است:

میانگین اثربخشی کتابخانه های شهرداری و نهاد تفاوت معنی داری ندارد.

میانگین اثربخشی کتابخانه های شهرداری و نهاد تفاوت معنی داری دارد.

جدول۹. نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه میزان انتظارات حداکثری و حداقلی و سطح کنونی بین کتابخانه های نهاد و شهرداری

ابعاد رضایت	شهرداری	نهاد	مقدار F	سطح معناداری F	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری t
کارکنان-حداقل	۵/۹۹	۵/۸۱	۲/۷۳	۰/۰۹۹	۱/۲۳	۵۰۵	۰/۲۲۱
کارکنان-حداکثر	۷/۹۹	۷/۷۴	۰/۴۳	۰/۵۱۱	۲/۳۸	۵۰۵	۰/۰۱۸
کارکنان-کنونی	۶/۱۶	۶/۴۸	۰/۱۱	۰/۷۴۳	-۲/۲۵	۵۰۵	۰/۰۲۵
منابع- حداقل	۵/۵۶	۵/۳۲	۰/۵۹	۰/۴۴۳	۱/۴۷	۴۹۰	۰/۱۴۳
منابع-حداکثر	۷/۶۴	۷/۳۵	۰/۴۶	۰/۴۹۹	۲/۰۹	۴۹۱	۰/۰۳۷
منابع-کنونی	۴/۵۴	۴/۹۳	۰/۰۶	۰/۸۰۱	-۲/۴۰	۴۹۱	۰/۰۱۷
فضا-حداقل	۶/۱۴	۵/۷۲	۲/۰۰	۰/۱۵۸	۲/۳۰	۴۸۰	۰/۰۲۲
فضا-حداکثر	۷/۸۹	۷/۷۱	۰/۱۱	۰/۷۴۵	۱/۲۹	۴۸۰	۰/۱۹۸
فضا-کنونی	۵/۷۲	۵/۷۸	۰/۱۳	۰/۷۱۶	-۰/۳۶	۴۸۰	۰/۷۱۹
حداقل انتظارات	۵/۸۴	۵/۵۷	۰/۱۲	۰/۷۲۸	۱/۸۹	۵۰۵	۰/۰۶۰
حداکثر انتظارات	۷/۸۳	۷/۵۴	۰/۰۲	۰/۸۸۹	۲/۵۵	۵۰۵	۰/۰۱۱
سطح کنونی	۵/۳۸	۵/۶۶	۰/۰۸	۰/۷۷۶	-۲/۱۴	505	۰/۰۳۳

موارد معنادار بین این دو سازمان در جدول بالا مشخص شده است مهمترین نتایج به شرح زیر است:

- میزان اثربخشی در بعد کارکنان درکتابخانه‌های نهاد بیش از کتابخانه‌های شهرداری است.
- میزان اثربخشی در بعد منابع درکتابخانه‌های نهاد بیش از کتابخانه‌های شهرداری است.
- به‌طور کلی میزان اثربخشی کتابخانه‌های نهاد بیش از کتابخانه‌های شهرداری است.

باتوجه‌به نتایج به‌دست آمده فرض مقابل تأیید می‌گردد، یعنی میانگین اثربخشی کتابخانه‌های شهرداری و نهاد تفاوت معناداری دارد.

در پاسخ به فرضیه‌های مطرح شده یعنی ارتباط مسقیم و معنادار بین تعداد منابع، مدرک تحصیلی مدیران، تعداد کتابداران متخصص و میزان استفاده از فناوری اطلاعات درکتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها نتایج زیر حاصل شد. لازم به توضیح است که در آزمون فرضیه‌ها برای محاسبهٔ میزان اثربخشی کنونی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد و شهرداری، از میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در ابعاد کارکنان، منابع، فضا و ابعاد کلی در سطح کنونی استفاده شده است.

همان‌گونه که جدول ۸ مربوط به آمار استباطی آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد در کتابخانه‌های نهاد، همبستگی میان تعداد منابع و میزان اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع معنادار و مثبت است. اما در کتابخانه‌های شهرداری همبستگی معناداری بین تعداد منابع و میزان اثربخشی وجود ندارد. بنابراین فرضیه فوق در ارتباط با کتابخانه‌های نهاد درابعاد کارکنان و منابع تأیید می‌شود.

در کتابخانه‌های شهرداری میانگین اثربخشی در بعد کارکنان و در کتابخانه‌های نهاد میانگین اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع در کتابخانه‌هایی که مدیر متخصص داشته‌اند به صورت معناداری بزرگتر بوده است. بنابراین فرضیه فوق در رابطه با کتابخانه‌های شهرداری در بعد کارکنان تأیید و در رابطه با کتابخانه‌های نهاد در ابعاد کارکنان و منابع تأیید می‌شود.

در کتابخانه‌های شهرداری میزان همبستگی بین کتابداران متخصص با میانگین اثربخشی در ابعاد کلی، کارکنان و منابع و در کتابخانه‌های نهاد میزان همبستگی بین کتابداران متخصص با اثربخشی در بعد منابع در سطح ۹۵ درصد معنادار و مثبت است. بنابراین فرضیه فوق در رابطه با کتابخانه‌های شهرداری تأیید و در رابطه با کتابخانه‌های نهاد تنها در بعد منابع تأیید می‌شود.

در کتابخانه‌های شهرداری، میزان همبستگی بین تعداد رایانه اعضا و اثربخشی در بعد کارکنان در سطح ۹۵ درصد معنادار و مثبت است. در کتابخانه‌های شهرداری، میزان هم‌بستگی بین تعداد رایانه کارکنان و اثربخشی در بعد کارکنان در سطح ۹۵ درصد و در بعد کلی در سطح ۹۰ درصد معنادار و مثبت است. در کتابخانه‌های شهرداری و نهاد میزان هم‌بستگی بین تعداد چاپگر و ابعاد مختلف اثربخشی معنادار نیست.

جدول ۱۰. نتایج آمار استنباطی مربوط به آزمون فرضیه‌ها

سازمان	نتایج	کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی				کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران			
		کارکنان	منابع	فضا	ابعاد کلی	کارکنان	منابع	فضا	ابعاد کلی
تعداد منابع	همبستگی پیرسون	۰/۶۱۶	۰/۵۰۷	-۰/۰۱۲	۰/۳۴۶	۰/۱۳۵	۰/۱۳۱	۰/۱۰۶	۰/۳۲۸
	سطح معنا داری	۰/۰۰۵	۰/۰۲۷	۰/۹۶۰	۰/۱۴۷	۰/۴۷۸	۰/۴۹۰	۰/۵۷۸	۰/۰۷۷
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰
مدرک تحصیلی مدیر کتابخانه	آزمون t	-۲/۳۷۰	-۲/۵۵۶	-۰/۴۷۵	-۰/۶۴۴	-۳/۷۵۱	-۱/۶۰۰	۰/۰۷۱	-۲/۰۷۶
	سطح معنا داری	۰/۰۳۰	۰/۰۲۰	۰/۶۴۱	۰/۵۲۸	۰/۰۱	۰/۱۲۱	۰/۹۴۴	۰/۰۵۶
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰

سازمان	نتایج	کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی				کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران			
		کارکنان	**منابع**	**فضا**	**ابعاد کلی**	**کارکنان**	**منابع**	**فضا**	**ابعاد کلی**
مدرک تحصیلی کارکنان	آزمونt	۰/۳۵۰	۰/۵۳۷	-۰/۰۵۵	-۰/۰۲۸	۰/۴۴۲	۰/۵۲۵	۰/۳۴۴	۰/۵۵۹
	سطح معنا داری	۰/۱۴۲	۰/۰۱۸	۰/۸۲۵	۰/۹۰۹	۰/۰۱۴	۰/۰۰۳	۰/۰۶۳	۰/۰۰۱
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰
تعداد کامپیوتر اعضای کتابخانه	همبستگی پیرسون	-۰/۰۵۶	۰/۰۶۸ –	-۰/۰۸۰	-۰/۱۶۵	۰/۳۹۲	۰/۱۴۱	۰/۰۳۸ –	۰/۰۸۷
	سطح معنا داری	۰/۸۲۱	۰/۷۸۲	۰/۷۴۵	۰/۵۰۱	۰/۰۳۵	۰/۴۶۶	۰/۸۴۳	۰/۶۵۵
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۲۹	۲۹	۲۹	۲۹
تعداد چاپگر	همبستگی پیرسون	-۰/۰۳۳	۰/۰۸۵	-۰/۱۲۰	۰/۰۰۸	۰/۲۸۳	۰/۱۱۷	۰/۲۶۲ –	۰/۱۲۰
	سطح معنا داری	۰/۸۹۹	۰/۷۴۶	۰/۶۴۷	۰/۹۷۷	۰/۱۳۶	۰/۵۴۴	۰/۱۷۰	۰/۵۳۵
	تعداد	۱۷	۱۷	۱۷	۱۷	۲۹	۲۹	۲۹	۲۹
تعداد رایانه کارکنان	همبستگی پیرسون	-۰/۱۱۴	-/۰۱۰	-۰/۱۲۷	-۰/۱۱۳	۰/۴۵۶	۰/۲۱۸	۰/۰۹۰	۰/۲۶۹
	سطح معنا داری	۰/۶۴۲	۰/۹۶۸	۰/۶۰۴	۰/۶۴۵	۰/۰۱۱	۰/۲۴۷	۰/۶۳۸	۰/۱۵۰
	تعداد	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰

طبق جدول ۱۰ در کتابخانه‌های نهاد بین تعداد منابع، مدرک تحصیلی مدیر و میانگین اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع همبستگی مستقیم و معناداری وجود دارد. در کتابخانه‌های شهرداری بین مدرک تحصیلی مدیر، تعداد کتابداران متخصص، تعداد رایانه‌های قابل استفاده برای کاربران و کارکنان و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر نشان داد (جدول ۹) در مجموع میزان اثربخشی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در ابعاد کارکنان و منابع بیش از کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران است. کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران، به لحاظ مدیریت متخصص، به سطح استاندارد کتابخانه‌های عمومی نرسیده‌اند. هرچند کتابخانه‌های شهرداری در وضعیت بهتری نسبت به کتابخانه‌های نهاد قرار دارند (جدول

۸). ازسویی‌دیگر، میانگین اثربخشی در کتابخانه‌های شهرداری در بعد کارکنان و در کتابخانه‌های نهاد در ابعاد کارکنان و منابع در کتابخانه هایی که مدیر متخصص داشته‌اند، از سایر کتابخانه‌ها به صورت معناداری بیشتر بوده است (جدول ۱۰). بنابراین به‌نظر می‌رسد استفاده از مدیران متخصص و مسئولیت‌پذیر جهت اداره صحیح کتابخانه و تعامل مناسب با کاربران، ارزیابی مدیر کتابخانه توسط کارکنان کتابخانه و مدیریت مرکز در ادوار مختلف و اجرای برنامه‌ها و ایده‌های مدیران خلاق در کتابخانه‌ها و نیز تشویق مدیران و ایجاد انگیزه در سایر مدیران درجهت افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها مؤثر باشد.

همچنین این کتابخانه‌ها، به لحاظ تعداد کتابداران متخصص، به سطح استاندارد کتابخانه‌های عمومی نرسیده‌اند. این در حالی است که در کتابخانه‌های شهرداری بین تعداد کتابداران متخصص و میزان اثربخشی این کتابخانه‌ها هم‌بستگی مثبت و معناداری وجود دارد (جدول ۱۰). در پژهش‌های عاصمی، کاظمی پور و اشرفی ریزی (۲۰۱۰)، کوفی، توماس، بشیرو، منکازی و نوسوا (Kofi, Thomas, Bashiru, Munyakazi & Nicholas, 2012)، مهدوی (۱۳۷۸)، تفرشی و مولوی (۱۳۹۱)، اشرفی ریزی و کاظم پور (۱۳۹۳) و پژوهش یانگ و لوئیس (Young & Louise, 2017) نیز بر نقش نیروی انسانی در افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها تأکید شده است. بنابراین استفاده از کارکنان متخصص، مسئولیت پذیر و با دانش کافی در جهت راهنمایی صحیح کاربران در پاسخ به نیازهای اطلاعاتی آنان، برگزاری دوره‌های آموزش نوین برای کارکنان کتابخانه، ارزیابی کارکنان کتابخانه توسط کاربران، مدیریت کتابخانه و مدیریت مرکز و ایجاد روحیه پژوهش و خلق فرصت‌های مناسب جهت تقویت خلاقیت و ابتکار بین کارکنان در جهت افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها لازم به نظر می‌رسد.

کتابخانه‌های وابسته به نهاد و شهرداری به لحاظ تعداد منابع، باتوجه‌به تعداد اعضایشان به سطح استاندارد فوق رسیده‌اند. هرچند میانگین مجموعه کتابخانه‌های شهرداری به‌طور معناداری بزرگتر از مجموعه کتابخانه‌های نهاد است (جدول ۸). این در حالی است که در کتابخانه‌های نهاد کل مجموعه با میزان اثربخشی در ابعاد کارکنان و منابع، رابطه مستقیم و معناداری دارد (جدول ۱۰). یانگ و لوئیس (Young & Louise, 2017)، مک کفری (McCaffrey, 2013)، نوروزی چاکلی (۱۳۸۷) و محمدبیگی (۱۳۸۷) به تأثیر مجموعه و قابلیت دسترسی آن بر بهبود اثربخشی کتابخانه‌ها اشاره داشته‌اند. ازسوی‌دیگر، کتابخانه‌های نهاد و شهرداری به لحاظ استفاده از فناوری اطلاعات، شامل تعداد کامپیوترهای مورد نیاز برای کارکنان و کابران به استاندارد موجود دست یافته‌اند اما کتابخانه‌های نهاد در وضعیت مناسبتری نسبت به کتابخانه‌های شهرداری قرار دارند. اما به لحاظ تعداد چاپگر، به سطح استاندارد موجود نرسیده‌اند، هرچند کتابخانه‌های نهاد در

وضعیت مناسبتری نسبت به کتابخانه‌های شهرداری قرار دارند. ازسوی‌دیگر، در کتابخانه‌های شهرداری بین تعداد رایانه‌های کارکنان و کاربران و اثربخشی در بعد کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد. راهکارهای زیر می‌تواند کتابخانه‌ها را در در بهبود اثربخشی منابع و خدمات اطلاعاتی با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات یاری دهد: غنی کردن و به روز کردن منابع چاپی و الکترونیکی موجود در کتابخانه متناسب با نیاز جامعه کتابخانه؛ تلاش برای بالا بردن تنوع منابع و اشتراک مجلات معتبر؛ توسعه بخش مواد سمعی و بصری و نظایر آن؛ امکان دسترسی به منابع آنلاین مورد نیاز کاربران؛ ارائه خدمات آگاهی‌رسانی جاری از طریق تازه‌های کتابخانه، نمایه و چکیده‌نویسی و ترجمه، ایجاد شبکه کتابخانه‌های عمومی و از بین بردن محدودیت‌های زمانی و مکانی جهت دسترسی به منابع؛ فراهم آوردن امکاناتی نظیر کپی، پرینت، اسکن و...

بنابراین به‌طورکلی، می‌توان گفت که مدیریت و نیروی انسانی متخصص، تعداد منابع و تعداد رایانه‌های بیشتر در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران بر بهبود اثربخشی این کتابخانه‌ها مؤثر هستند.

در خاتمه و در راستای ارزیابی اثربخشی کتابخانه‌های عمومی و شناسایی عوامل مؤثر برآن، انجام پژوهشی مشابه در سایر استان‌های کشور در جهت روشن‌ساختن ضعف‌ها و قوت‌های هر یک از آن‌ها و در نهایت ارائه گزارشی جامع از عملکرد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و شهرداری‌ها در راستای راه‌اندازی و مدیریت کتابخانه‌های عمومی در کل کشور پیشنهاد می‌گردد. ضمناً باتوجه‌به اهمیت تعداد منابع، انجام پژوهشی به‌منظور چگونگی تأثیر نحوه مجموعه‌سازی بر میزان اثربخشی آن‌ها ضروری به نظر می‌رسد. همچنین بنابر نقش مدیریت و نیروی انسانی متخصص در افزایش اثربخشی کتابخانه‌ها، اجرای پژوهشی به منظور نحوهٔ تأثیر عوامل زمینه‌ای مانند آیین‌نامه‌ها و مقررات کتابخانه‌ها، رضایت شغلی مدیران و کتابداران بر اثربخشی کتابخانه‌ها توصیه می‌شود.

منابع

اشرفی‌ریزی، حسن و کاظم‌پور، زهرا. (۱۳۹۳). تحلیل شکاف کیفیت خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بر اساس مدل لایب کوآل. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۱(۱)، ۷۱-۸۳

تفرشی، شکوه و مولوی، مینو. (۱۳۹۱). مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*. ۵(۱۶)، ۱۹-۳۰

حریری، نجلا و افنانی، فریده. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در تهران از طریق مدل تحلیل شکاف. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۱(۲)، ۲۹-۲۵.

حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: کتابدار.

دفت، ریچارد ال. (۱۳۷۷). *تئوری و طرّاحی سازمان* (علی پارسائیان و محمّد اعرابی، مترجمان). تهران: دفتر پژهش‌های فرهنگی.

فرج پهلو، عبدالحسین و قاسمی، مژگان. (۱۳۹۶). *مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. تهران: سمت.

محمد بیگی، فاطمه. (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر قزوین با استفاده از ابزار Libqual (پایان نامه کارشناسی ارشد). تهران: دانشگاه تربیت مدرس، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی.

مهدوی، موسی (۱۳۷۸). *بررسی میزان اثر بخشی نظام اطلاع رسانی دانشگاه امام حسین (ع) و راه های بهبود آن* (پایان نامه کارشناسی ارشد). *تهران: دانشگاه امام حسین، پژوهشکده علوم انسانی*.

نوروزی چاکلی، عبدالرضا و دیانی، محمدحسین. (۱۳۸۷). سنجش اثربخشی تولیدات و خدمات در مراکز ملی اطلاعات علمی ایران. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*،۱۱(۱)، ۲۹ – ۶۴.

Asemi, A, Kazempour, Z & Ashrafi Rizi, H. (2010). Using LibQUAL+TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. The Electronic Library. 28(4), 568 – 579.

Harinarayana, N. S., Vasantha Raju, N. & Shivakumaraswamy, K. N. (2008). *Measuring the effectiveness of library services of select college libraries in Mysore city from user perspective. IASLIC Bulletin*, 53(2). pp. 71-81. Retrieved august 30, 2017 from

IFLA public library service guidelines. (2010). Ed. by Christie Koontz and Barbara Gubbin. [e-book]. Retrieved august 22, 2016 from https://www.degruyter.com/view/product/43971

Kofi, A., Ababioa, E. N. A., Thomas, Korankyec, Bashiru, I.I. Saeeda, Munyakazi, Louisa, & Nicholas,N. NSOWAH-Nuamahc.(2012). Modelling students' satisfaction with library services in a tertiary institutions: Evidence from kumasi polytechnic. Information and knowledge *Management*. 2(6), 8591.

McCaffrey, C. (2013). LibQUAL in Ireland: Performance assessment and service improvement in irish university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(4), 347-350

Nolan, P. (2011). An exploration of the role played by outreach activities in Irish public libraries today (Master’s. Dissertation) Retrieved August 18, 2012 from http://www.askaboutireland.ie

Posey, J. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters States – Tennessee. Retrieved august 24, 2017 from http://dc.etsu.edu/etd/1836/

Saunders, E.S. (2007). The LibQUAL+ phenomenon: who judges quality? Libraries Research Publications, Paper 89. Retrieved august 30, 2017 from: http://docs.lib.purdue.edu/lib research/89

Kim, Young-seok, Cooke, Louise (2017). Big data analysis of public library operations and services by using the Chernoff face method. *Journal of Documentation*. 73(3), 466-480. Retrieved august 30, 2017 from https://doi.org/10.1108/JD-08-2016-0098